

新零售全体动员 2 号令

——扒出来问题点/痛点

全体小伙伴：

消费者在哪里，我们就应该在哪里！受政策、互联网技术、疫情等影响，我们消费者的消费行为已经发生巨大的变化，消费者需要更高效便捷的服务和更性价比高的商品，我们的错误行为和美好行为都会“无限放大”，影响力已经通过 AI 技术计算在我们的明天里，即便我们很努力，但若干不经意的失误让我们的“努力”变成输的代价，若干不重视让我们的“努力”破洞百出。

让我们一起行动起来，共同找出我们存在的问题，把问题暴露出来，打造私域的强顾客关系管理，缝补公域平台的大洞细孔，我们一起改进完善，把丢掉的分拿回来。行动如下：

以各店各部门为单位分别寻找我们营运的社群、微信会员、小程序的工作问题点/痛点，公域平台上美团、饿了么、京东到家、大众点评等的问题店/痛点。小伙伴们可以从商品、价格、时效、回复处理流程、美观否、有趣否、评价等各细节，站在自己工作岗位和消费者不同角度认真地发现和思考，对标优秀的同行。问题有多少就扒多少，无论有多血淋淋，至少具体 10 个问题，有建议更好，没建议我们也欢迎扒问题！在本周五 12 点前，门店由各主管收集后提交营运部，后勤各部门提交新零售部黄华。

懂得自省的人是强大的，懂得自省的团队更是强大的团队！让我们一起扒出来问题点/痛点，共同成长。

四川太极大药房连锁有限公司

二〇二〇年八月二十五日